

# Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft bemühen uns, Sie bestmöglich zu beraten und zu betreuen. Dabei sind Ihre Anregungen und Ihre Kritik für uns äusserst wertvoll. Zögern Sie nicht, wenn Sie eine kritische Rückmeldung geben wollen. Eine Beschwerde ermöglicht uns, auf Fehler oder Missverständnisse zu reagieren und unsere Arbeit zu hinterfragen. Jede Beschwerde wird von uns erfasst und archiviert. Damit möchten wir sicherstellen, dass wir Ihr Anliegen nicht aus dem Blick verlieren.

Wir garantieren Ihnen darüber hinaus jede Beschwerde ernst zu nehmen, uns sachlich und objektiv damit auseinanderzusetzen und eine rasche Behandlung Ihres Anliegens. Manche Lösungen dauern eventuell etwas länger, aber Sie erhalten von uns spätestens nach zwei Werktagen eine erste Information über die weitere Vorgehensweise.

Möchten Sie uns Ihre Kritik mitteilen, gibt es folgende Möglichkeiten:

- Persönlich bei Ihrer/m Kundenbetreuer/in.
- Telefonisch bei Ihrer/m Betreuer/in.
- Per E-Mail an Ihre/n Kundenbetreuer/in unter [vorname.nachname@btv.at](mailto:vorname.nachname@btv.at) oder an die BTV Ombudsstelle an [qualitaetsmanagement@btv.at](mailto:qualitaetsmanagement@btv.at).

## Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht bei uns an erster Stelle. Sollten wir Ihre Erwartungen dennoch nicht erfüllen, steht Ihnen nebst dem ordentlichen Zivilverfahren das Vermittlungsverfahren der neutralen Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS) zur Verfügung. Das Vermittlungsverfahren ist für Sie kostenlos. Die Ombudsstelle wird im Normalfall erst nach einer schriftlichen Anfrage des Kunden bei der Bank mit einer entsprechenden Antwort seitens der Bank aktiv. Die Kontaktinformationen der Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS) lauten:

Finanzombudsstelle Schweiz FINOS

Talstrasse 20

CH – 8001 Zürich

+41 44 552 08 00

[www.finos.ch](http://www.finos.ch)

---

## Kontakt

Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft

Stadtforum 1

6020 Innsbruck

T +43505 333 - 2741

E [qualitaetsmanagement@btv.at](mailto:qualitaetsmanagement@btv.at)